

پرسشنامه سنجش رضایت مشتریان از خدمات فروش

نحوه ثبت نام و (۱) مراجعه حضوری به کارخانه (۲) مراجعه حضوری به نمایندگی های فروش (۳) خرید نقدی

خرید : (۴) ثبت نام اینترنتی (۵) خرید لیزینگی (۶) سایر

ردیف		خصوصیت					تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟	
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نظری ندارم	مشمول نمی شود
		اطلاع رسانی و پاسخگویی						
۱	نحوه اطلاع رسانی شرکت در مورد شرایط فروش، پیگیری خرید، زمان تحویل خودرو و	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۲	برخورد و پاسخگویی کارکنان ستاد مرکزی و نمایندگی های فروش	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۳	سهولت در روش های خرید خودرو (خرید اینترنتی، مراجعه به نمایندگی، شرکت های لیزینگ)	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
		توجه به خواسته های مشتری						
۴	تنوع روش های فروش به منظور امکان ایجاد انتخاب مناسب (نقدی، لیزینگی، مشارکتی و)	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۵	تامین خواسته های خود در خصوص تیپ، رنگ، آپشن و تزئینات	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۶	مطابقت خودروی تحویلی با مشخصات تعیین شده در زمان ثبت نام	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
		هزینه و زمان صرف شده						
۷	مدت زمان صرف شده جهت مراحل اداری ثبت نام	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۸	تحویل خودرو در زمان مقرر طبق قرارداد خرید	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۹	آیا سود مشارکت مجموعه تخفیفات و یا خسارت دیرکرد تحویل خودرو به شما تعلق گرفت؟	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۰	دریافت سود مشارکت مجموعه تخفیفات و یا خسارت دیرکرد تحویل خودرو	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۱	تناسب هزینه پرداختی با خودروی خریداری شده	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
		تحویل خودرو						
۱۲	سهولت دسترسی به شبکه نمایندگی های فروش	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۳	تحویل متعلقات الزامی همراه خودرو (مطابق با ضوابط)	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۴	سلامت خودروی خود (عدم ایراد) در زمان تحویل	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۵	آیا خودروی شما در زمان تحویل ایراد فنی داشته است؟	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۶	رفع ایرادات احتمالی به هنگام تحویل خودرو	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۷	وضعیت ظاهری خودرو در زمان تحویل از لحاظ تمیزی و پاکیزگی	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	
۱۸	راهنمایی و نحوه آموزش استفاده از خودرو در زمان تحویل خودرو	۵	۴	۳	۲	۱	ن.ن	



شرکت رخش خودرو دیزل

واحد بازاریابی و فروش

شماره فرم: FR-SA-041/00

پرسشنامه سنجش رضایت مشتریان از خدمات فروش

۱۹	نحوه تحویل مدارک خودرو (شامل سند، بیمه و دفترچه گارانتی)	۵	۴	۳	۲	۱	ن. ن
سوالات تکمیلی							
۲۰	ایا تمایل به خرید مجدد از خودروهای شرکت و یا معرفی آن به دوستان و آشنایان برای خرید از این شرکت را دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	ن. ن
۲۱	علت خرید و انتخاب خودرو:	<input type="checkbox"/> (۱) قیمت <input type="checkbox"/> (۲) اعتماد به خودرو ساز <input type="checkbox"/> (۳) کیفیت <input type="checkbox"/> (۴) خدمات پس از فروش <input type="checkbox"/> (۵) سرمایه گذاری <input type="checkbox"/> (۶) سایر					

بطور کلی تا چه میزان از فرآیند فروش رضایت دارید؟ خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم نظری ندارم

پیشنهادات و انتقادات :

مشخصات مشتری

(۱) نام و نام خانوادگی مشتری:

(۲) جنسیت: زن مرد

(۳) سن: ۱۸ تا ۳۰ سال ۳۱ تا ۴۵ سال ۴۶ تا ۶۰ سال ۶۱ به بالا

(۴) میزان تحصیلات: زیر دیپلم دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس و بالاتر

(۵) شهر محل سکونت:

(۶) تلفن تماس:

(۷) نوع خودرو: (۸) شرکت سازنده: (۹) تاریخ خرید خودرو: (۱۰) خودروی قبلی:

(۱۱) نحوه خرید خودرو: خرید نقدی خرید لیزینگی سایر موارد

توسط پرسشگر تکمیل گردد

استان: شهر: کد نمایندگی: تاریخ تحویل:

تاریخ انجام مصاحبه: زمان شروع مصاحبه: زمان پایان مصاحبه: کد پرسشگر:

امضاء پرسشگر: